



Gouvernement  
du Canada

Horizons de politiques  
Canada

Government  
of Canada

Policy Horizons  
Canada

**Ce n'est pas ce que vous  
savez qui compte mais  
bien qui vous connaissez**

Rapport de recherche

Mai 2011

Canada

La présente rapport est disponible en version électronique sur le site Web du PRP à l'adresse suivante :  
[www.horizons.gc.ca](http://www.horizons.gc.ca)

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans la présente rapport, veuillez  
envoyer un courriel à l'adresse :  
[copyright.droitdauteur@pwgsc.gc.ca](mailto:copyright.droitdauteur@pwgsc.gc.ca)

PH4-79/2011F-PDF  
978-1-100-97442-2

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2011.

## Table des matières

|   |    |
|---|----|
| Introduction .....  | 5  |
| Qu'est-ce qu'un réseau social informel? .....   | 6  |
| Réseaux informels dans un contexte formel .....   | 7  |
| L'interaction entre les réseaux informels et les structures formelles dans la gestion des transitions dans le parcours de vie ..... | 9  |
| Réseaux informels : Établir les liens entre les nouveaux arrivants et le Canada .....   | 10 |
| Services de soutien formels aux nouveaux arrivants.....   | 12 |
| L'interaction formelle-informelle pour répondre aux besoins des nouveaux arrivants.....   | 12 |
| Exploration de pistes de recherche sur les politiques .....   | 14 |
| Relier les éléments de mesure et les résultats.....   | 14 |
| Le continuum informel-formel .....  | 15 |
| L'interaction entre informel et formel .....  | 16 |
| Les réseaux des nouveaux arrivants .....  | 17 |
| Conclusion .....  | 18 |
| Références.....   | 19 |



# **Ce n'est pas ce que vous savez qui compte mais bien qui vous connaissez**

## **L'interaction entre les réseaux sociaux informels et les organismes formels pour établir des liens entre les nouveaux arrivants et le Canada**

Imran Arshad<sup>1</sup>, Horizons de politiques Canada

### **Introduction**

Pour trouver son chemin parmi les difficultés de l'existence et tirer profit des occasions qui s'offrent, il faut pouvoir puiser dans tout un éventail de ressources, qui peuvent comprendre des éléments de capital financier, humain, matériel et social. Bien que de nombreuses données montrent que le capital financier et humain contribue à améliorer le parcours de vie des individus, on a observé ces dernières années une sensibilisation et une prise de conscience accrues à l'égard de l'importance du capital social pour le bien-être économique et social.

Bien qu'il n'y ait aucune entente universelle quant à la définition du capital social, il est évident que les relations et les réseaux sont au cœur du concept. Robert Putnam définit le capital social comme des liens établis entre les personnes par les réseaux sociaux et les normes de réciprocité et de confiance qui en découlent (2000, p. 19). Une définition semblable, adoptée par le Projet de recherche sur les politiques (PRP, 2005), est axée sur le rôle des réseaux qui permettent aux personnes et aux groupes d'accéder à un éventail de ressources et d'aides. Les réseaux sociaux englobent à la fois des éléments intra-groupe et inter-groupes. Les *liens intra-groupe* renforcent les identités propres et les groupes homogènes, tandis que les *liens inter-groupes* caractérisent les réseaux inclusifs constitués d'une variété de personnes d'origines diverses (Putnam, 2000, p. 22). Par ailleurs, le capital social renferme des éléments tant formels qu'informels, constitués de relations au sein des réseaux familiaux et d'amis, et de structures organisationnelles comme les organismes communautaires, les entreprises et les différents paliers d'administration publique, ainsi qu'entre tous ces éléments. Ensemble, ils forment une écologie de soutien social à laquelle les personnes peuvent avoir recours en cas de besoin.

Il est possible de mettre sur pied des réseaux de relations personnelles par l'interaction au sein des familles, des quartiers, des lieux de travail et de divers lieux et contextes formels et informels, ainsi qu'entre ceux-ci (Harper, 2002). Conjugués aux normes, aux valeurs et aux ententes communes, les réseaux facilitent la coopération au sein des groupes ou entre eux (Coté et Healy, 2001). Les données indiquent que les réseaux sociaux sont liés à l'augmentation de la prospérité économique, à la baisse de la criminalité, à la hausse du niveau de scolarisation et à une meilleure santé et qualité de vie. Cependant, les réseaux peuvent également avoir des conséquences négatives. Par exemple, alors que les réseaux exclusivement intra-groupe (p. ex.,

---

<sup>1</sup> L'auteur aimerait remercier Jean Kunz pour ses suggestions concernant la rédaction du présent rapport, ainsi que David Péloquin pour son éditorial.

les enclaves ethniques<sup>2</sup>, les groupes religieux fondamentalistes, les gangs, etc.) offrent un soutien à leurs membres, ils peuvent également perturber la société, mener à l'isolement et (ou) entretenir l'antagonisme au sein des communautés et entre celles-ci.

Le présent article vise à comprendre les éléments en place au sein des réseaux sociaux informels et l'interaction entre ces réseaux et les structures formelles afin d'aider les particuliers à gérer les difficultés et les occasions connexes aux transitions dans le parcours de vie. Afin de contextualiser ce cadre, nous analyserons l'importance des réseaux sociaux informels pour les populations immigrantes (en particulier les nouveaux arrivants), puis nous explorerons les pistes potentielles de recherche sur les politiques.

### **Qu'est-ce qu'un réseau social informel?**

Si les définitions données aux réseaux sociaux informels sont parfois opaques, il y a consensus sur le fait qu'on retrouve au centre de ce concept la famille d'une personne (y compris sa famille élargie), ses amis, ses voisins et ses communautés d'intérêt (y compris les rapports informels créés au travail, en classe et dans le quartier, et, de plus en plus, en ligne). La nature changeante et la diversité croissante des familles, la formation de réseaux de soutien en ligne et l'interprétation de plus en plus large de la « communauté » contribuent à l'évolution de la forme et du rôle des réseaux informels en aidant les individus à satisfaire leurs besoins sociaux.

En général, on peut définir les réseaux sociaux informels comme un ensemble de liens et de relations entre particuliers, chacun ayant son importance pour l'ensemble du réseau. Chaque personne est liée à un groupe d'autres personnes et plusieurs personnes au sein d'un groupe peuvent être liées à des réseaux dans d'autres groupes, et ainsi de suite. Dans ce sens, l'étendue d'un réseau peut être assez importante. Ces types de réseaux reliés peuvent avoir trois dimensions caractéristiques (Eng et Young, 1992; Israel, 1985; Rice *et al.*, 2001) :

1. *Structurelle* : taille et densité des rapports. La *taille* indique le nombre de personnes qui forment un réseau et la *densité*, leur degré de connaissance mutuelle (c.-à-d., densité élevée si tous les membres se connaissent au sein d'un réseau particulier et faible densité si seulement quelques-uns se connaissent).
2. *Interactionnelle* – la nature des relations, qui indique si les membres d'un réseau ont des liens solides ou faibles. Les éléments de cette dimension comprennent i) la durabilité – durée de la connaissance mutuelle, ii) l'intensité – fréquence de l'interaction, iii) la dispersion – facilité des individus du réseau à établir le contact entre eux et iv) la réciprocité – ampleur du soutien donné et reçu.
3. *Fonctionnelle* – le type de soutien, notamment i) instrumental (en temps, argent, main-d'œuvre et autres transferts en nature), ii) émotionnel (souci, compréhension, camaraderie), iii) informationnel (conseils, information, suggestions) et iv) de valorisation (estime, affirmation, rétroaction), ou une combinaison de ceux-ci.

Les réseaux informels sont généralement caractérisés par ces trois dimensions, mais il existe également d'autres éléments, comme leur nature de plus en plus virtuelle et non organisée. L'accroissement rapide des outils informatiques ces dernières années fait en sorte que les

---

<sup>2</sup> Les enclaves ethniques sont définies comme la prédominance d'un groupe ethnique dans un quartier. Cela comprend la concentration d'individus au sein d'un groupe culturel particulier distinct de sa région avoisinante (Qadeer et Kumar, 2005).

médias sociaux deviennent une force importante dans la modification des réseaux sociaux. Les réseaux sociaux d'aujourd'hui, qui passent de relations traditionnellement établies et localisées à des relations de plus en plus mondiales et interreliées, permettent aussi bien un contact personnel que virtuel (Crow, 2004).

De par leur nature, les réseaux sociaux informels sont aussi *non* organisés – par opposition à *mal* organisés (Alcock, 1996). Ils offrent des structures informelles de possibilités (ou, dans certains cas, des barrières) qui peuvent faciliter (ou empêcher) l'accès à une variété de ressources. Par exemple, des réseaux solides peuvent servir de forme de soutien pour les aînés, pour trouver un emploi ou diminuer la criminalité, ou ils peuvent restreindre la capacité d'un individu à changer et à adopter de nouvelles façons de faire les choses. La réciprocité implicite et l'interdépendance mutuelle dans les relations interpersonnelles ne sont pas nécessairement équitables (sur le plan des avantages ou de la réciprocité) et peuvent (ou non) comporter un « service » maintenant en échange d'un « service » inattendu ou non garanti dans l'avenir (Phillipson *et al.*, 2004). Ces caractéristiques font qu'il est difficile de définir, de suivre ou d'évaluer les réseaux sociaux informels, mais elles permettent plus de souplesse dans leur façon d'offrir le soutien aux particuliers.

Essentiels comme appuis pour les particuliers, les réseaux sociaux informels ne fonctionnent pas en vase clos. Ils occupent l'espace interdépendant, réciproque et offrant un support mutuel entre les particuliers, les organismes formels et les communautés (locales, mondiales ou virtuelles) dans lesquelles ils résident (Phillipson *et al.*, 2004). Toutes ces facettes sont inextricablement liées à la façon dont nous comprenons systématiquement nos vies.

### **Réseaux informels dans un contexte formel**

Les réseaux informels se développent dans divers contextes. Nous établissons des relations non seulement dans des situations informelles, mais aussi au travail et au sein de communautés et de diverses autres structures formelles, notamment les organismes communautaires, les entreprises et les administrations publiques. Ces organismes et les liens informels que les particuliers établissent en y participant offrent diverses formes de soutien instrumental et informationnel pour aider lors des étapes de transition de la vie, notamment l'accès à l'emploi, à l'information et à un éventail de programmes et de services de soutien.

Les structures formelles impliquent une voie hiérarchique et un canal de communication encadrés (Marshall, 1998). Elles s'appuient traditionnellement sur une certaine forme de hiérarchie et un ensemble de règles et de procédures qui guident les objectifs et les résultats des organisations. Cependant, les structures formelles utilisent des systèmes informels de relations humaines pour se rapprocher de leurs objectifs. En comparant les structures informelles qui existent au sein des organisations formelles, on peut constater certaines caractéristiques de chacune (Tableau 1).

| <b>Tableau 1 : Caractéristiques des structures formelles et informelles<sup>3</sup></b>        |   |
|--|---|
| <b>Structures informelles</b>  | <b>Organismes formels</b>   |
| Orientation populaire  | Orientation descendante   |
| Créées spontanément  | Créés délibérément  |
| Évoluent constamment   | Durables (sauf s'ils sont modifiés délibérément)                                  |
| Dynamisme et sensibilité   | Statiques et normatifs  |
| Structure plutôt plate et fluide – souple et non hiérarchique                                  | Structure hiérarchique – axée sur la division du travail et sur la spécialisation |
| Les membres sont des particuliers  | Les membres sont des détenteurs de rôles et de responsabilités                    |
| Les relations peuvent être mal définies  | Structures de relations bien définies   |
| Liées par la confiance et la réciprocité   | Soumis à des règles, à des processus et à l'ordre                                 |
| Complexes et difficiles à définir  | Simple et faciles à expliquer   |
| Utiles dans le cadre des circonstances mal comprises et qui évoluent rapidement – adaptabilité | Utiles dans le cadre des situations peu variables et bien connues – stabilité     |

*Adapté de : Wikipedia, 2009; réponses, 2010*

Il existe un continuum entre ces caractéristiques selon le type d'organisme. Par exemple, on trouve souvent que les petits organismes du secteur communautaire sont axés sur les simples citoyens plutôt que sur des structures hiérarchiques, ce qui leur donne un dynamisme et une sensibilité qui n'existe peut-être pas dans d'autres structures formelles. De surcroît, certains organismes peuvent débiter comme des réseaux informels de particuliers abordant des questions propres à leur communauté, pour finir par adopter plus tard une structure organisationnelle formelle en vue d'avoir accès aux ressources (financières et non financières) et de grandir<sup>4</sup>. Ainsi, le tableau 1 met l'accent sur les cas extrêmes qui existent à l'intérieur des structures formelles et informelles et entre celles-ci, plutôt que sur les multiples nuances de gris qui existent sur le terrain.

Bien que les structures informelles utilisées dans une sphère organisationnelle soient différentes des réseaux sociaux informels d'amis, de familles et de voisins, il existe certaines similitudes. Les deux manifestent les dimensions structurelle, interactionnelle et informelle décrites ci-dessus. En outre, les caractéristiques des structures informelles dans un contexte organisationnel présentées au tableau 1 s'appliquent tout aussi bien aux réseaux sociaux informels.

En fait, le sentiment d'informalité fondé sur les caractéristiques décrites au tableau 1 devient plus saillant dans l'environnement actuel de plus en plus complexe et qui change constamment.

<sup>3</sup> Les caractéristiques du tableau 1 sont fondées sur des *organismes* informels composés d'une structure sociale qui détermine comment les gens collaborent dans la pratique. Cette structure englobe des normes, des comportements et des interactions et liens personnels et professionnels communs aux individus au sein d'un organisme ou d'un groupe d'organismes. Elle englobe des réseaux sociaux et des relations personnelles de nature dynamique qui évoluent selon le changement de la dynamique au sein d'une variété d'organismes et entre ceux-ci. Les organismes informels sont ainsi plus souples que les organismes de structure formelle et ont la capacité de stimuler l'innovation, de rassembler des gens pour collaborer à la résolution de problèmes et de créer des possibilités de changement au sein de structures formelles (Wikipedia, 2009).

<sup>4</sup> Les gouvernements offrent des incitations permettant à des structures et réseaux informels au départ de se transformer en organismes formels, notamment en facilitant leur constitution en organismes à but non lucratif, en leur donnant le statut d'organisme de charité et parfois en leur accordant un financement direct.



Les technologies de médias sociaux permettent de plus en plus de passer d'institutions statiques, hiérarchiques et axées sur les processus vers des formes plus informelles de collaboration pour répondre à un large éventail de questions (Shirky, 2005). De plus, des organismes formels reconnaissent les limites des silos et des approches hiérarchiques pour régler des problèmes complexes et se tournent vers des mécanismes plus horizontaux et fondés sur la collaboration. Ces tendances estompent les limites entre les entités formelles et informelles.

### **L'interaction entre les réseaux informels et les structures formelles dans la gestion des transitions dans le parcours de vie**

Les transitions dans le parcours de vie présentent à la fois des occasions et des défis. Aussi bien les réseaux sociaux informels que les organismes formels peuvent alors être sources de soutien en aidant les particuliers à répondre aux besoins en fournissant un soutien émotionnel, instrumental, informationnel et de valorisation. Les organismes formels offrent principalement un soutien instrumental et informationnel, quoique certains organismes communautaires populaires soient susceptibles d'offrir également un soutien émotionnel et de valorisation.

Au-delà de la question de savoir qui fournit le soutien ou quelle forme celui-ci prend, les réseaux sociaux informels et les organismes formels participent à une dynamique caractérisée par un renforcement mutuel. Alors que les entreprises, les gouvernements et les organismes communautaires offrent aux particuliers un éventail de soutiens sur le plan financier et sur celui des programmes et des services, ces organismes formels créent aussi des espaces permettant aux particuliers d'entrer en contact et d'établir des réseaux. Ils contribuent ainsi à soutenir les réseaux sociaux en place et à en établir de nouveaux.

Simultanément, les réseaux sociaux informels offrent aux particuliers l'occasion de mettre en commun de l'information et des ressources. Ils contribuent à mettre les gens de leur réseau en contact avec des employeurs, à leur donner accès aux programmes et services gouvernementaux et communautaires et à s'y retrouver dans les espaces organisationnels pour obtenir les renseignements et les ressources nécessaires. La figure 1 illustre le caractère de renforcement mutuel des réseaux informels et des organismes formels pour stimuler le capital financier, humain, matériel et social nécessaire pour aider les particuliers à répondre à leurs besoins.

Figure 1 : L'interaction entre les réseaux informels et les organismes formels



Selon des travaux récents, il existe un lien solide entre des réseaux sociaux vigoureux et les résultats atteints par les immigrants ainsi que leur perception de la vie au Canada (Houle et Schellenberg, 2010). Des études de cas existantes montrent également l'importance des réseaux sociaux informels pour fournir de l'information aux nouveaux arrivants sur les programmes et les services concernant l'immigration et l'établissement, ainsi que sur les structures formelles servant de forums pour le renforcement ou la formation de réseaux sociaux. Ce renforcement mutuel a des incidences importantes sur les politiques publiques. Les sections suivantes évalueront le cadre d'interaction décrit ci-dessus sur la transition à la vie au Canada des nouveaux arrivants.

## Réseaux informels : Établir les liens entre les nouveaux arrivants et le Canada

L'immigration est une expérience qui a un impact sur la trajectoire de vie d'une personne et qui apporte un éventail de défis et de possibilités. Ses effets diffèrent selon l'âge du nouvel arrivant, sa catégorie d'admission et son lieu initial d'établissement. Le processus est lourd de perceptions et de concrétisations tant des risques que des opportunités: abandonner sa carrière, sa famille, ses amis et son réseau de soutien social, venir dans un nouveau pays chercher de meilleures perspectives d'emploi et (ou) de formation, s'adapter à de nouvelles normes culturelles qui sont parfois en conflit avec les siennes, etc. Les résultats de l'intégration dépendent des actions des nouveaux arrivants ainsi que de la société d'accueil, et des décisions qui sont susceptibles d'avoir des incidences positives et négatives sont prises à divers stades du

processus d'immigration : avant l'immigration et pendant l'établissement, l'adaptation et l'intégration (Kunz, 2005a). Tout au long de ce processus, la façon dont les particuliers abordent les défis qui se présentent ainsi que les structures de soutien auxquelles ils ont recours déterminent le succès de leurs efforts d'immigration (Kunz, 2005b, p. 54).

Les nouveaux arrivants au Canada sont principalement attirés par ses trois grandes régions métropolitaines – Toronto, Vancouver et Montréal – en raison des possibilités, des infrastructures et des liens qui leur permettent d'accroître leur capital financier, humain, matériel et social. Bien que l'attrait de ces villes soit probablement dû aux chances accrues d'obtenir un emploi, un logement, une formation et de meilleures compétences, un rapport récent de Statistique Canada indique que la première raison évoquée est la volonté de se joindre aux réseaux de soutien social formés de parents et d'amis. Le deuxième facteur évoqué consiste aux perspectives d'emploi (pour Toronto), au climat (pour Vancouver) et à la langue (pour Montréal) (Statistique Canada, 2008).

Lorsque les immigrants arrivent au Canada, les dimensions structurelle, interactionnelle et fonctionnelle de leurs réseaux peuvent varier de celles de la population née au Canada ou de celles de leur pays d'origine. Si leurs réseaux sociaux sont restreints et caractérisés au départ par des liens plus faibles, les caractéristiques de durabilité, de fréquence, de dispersion et de réciprocité de leurs réseaux peuvent être sous-développées. Avec le temps, les réseaux des nouveaux arrivants peuvent s'étendre et s'approfondir, ce qui leur permet de tirer profit du soutien fonctionnel de réseaux plus riches et diversifiés. On peut supposer que de déménager à un endroit qui dispose déjà de réseaux établis et familiers ou qui offre davantage d'occasions de les élargir peut faciliter un accès rapide à un éventail de possibilités (p. ex., emploi intéressant, meilleures compétences linguistiques, etc.), d'où l'attrait exercé par les trois grandes villes du Canada sur les nouveaux arrivants.

Un autre élément important des réseaux pour l'établissement de liens entre les nouveaux arrivants et le Canada est la dynamique inter-groupes/intra-groupe. Les trois dimensions des réseaux sociaux informels font partie intégrante des formes inter-groupes et intra-groupe de capital social. Les réseaux intra-groupe en place qui se sont formés au sein des communautés et entre celles-ci peuvent être vastes, comprendre des liens étroits et des relations bien développées, et offrir un éventail de modes de soutien aux nouveaux arrivants de culture similaire<sup>5</sup>. Par comparaison, la mise en place de réseaux inter-groupes peut prendre plus de temps : typiquement, ils sont au départ plus petits et tissés de liens plus faibles et de relations sous-développées<sup>6</sup>. En dépit des avantages qu'ils présentent, les réseaux intra-groupe peuvent faire obstacle à l'intégration dans la société plus vaste, tandis que les réseaux inter-groupes peuvent faciliter l'intégration. En résumé, le capital inter-groupes aide à progresser, tandis que le capital intra-groupe aide à survivre (Briggs, 1998). Ces deux concepts ne s'excluent pas mutuellement ni ne se substituent nécessairement, mais forment ensemble un portefeuille de capital social dont la diversité (ou le manque de diversité) peut se traduire en différentes dynamiques et structures de soutien social et d'interactions.

---

<sup>5</sup> Les réseaux ethnocentriques, par exemple, constituent une forme de capital intra-groupe et offrent le soutien social et psychologique nécessaire au sein d'un groupe d'individus en transition vers une nouvelle culture. Des immigrants bien établis de la même culture peuvent notamment partager avec les nouveaux arrivants leurs expériences de vie au Canada selon leur propre point de vue culturel.

<sup>6</sup> Le capital inter-groupes introduit les nouveaux arrivants dans la culture et la société traditionnelles, offre une avenue vers des possibilités d'emploi plus nombreuses et facilite l'accès aux services d'établissement et d'intégration.

## **Services de soutien formels aux nouveaux arrivants**

Avant et au moment d'entrer au pays, les nouveaux arrivants peuvent avoir accès au soutien d'un éventail d'organismes formels qui facilitent leur établissement, leur adaptation et leur intégration au sein de la société canadienne. Les organismes au service de l'immigration aident les nouveaux arrivants à chercher un emploi et un logement, à obtenir de l'information sur les services gouvernementaux et communautaires et à obtenir une formation linguistique et une variété d'autres nécessités, comme trouver un médecin, inscrire les enfants à l'école, obtenir des documents importants, etc. (CIC, 2010). Les entreprises embauchent les nouveaux arrivants et offrent un éventail de possibilités de formation et d'avancement de carrière qui ont un impact sur la situation sociale et économique des immigrants. Les gouvernements offrent également une multitude de programmes d'établissement et d'intégration visant à faciliter la transition des nouveaux arrivants. Les programmes fédéraux comprennent notamment: le Programme Cours de langue pour les immigrants au Canada ([CLIC](#)), qui offre des cours de langue gratuits aux nouveaux arrivants adultes; le Programme d'[accueil](#), qui jumelle les nouveaux arrivants à une famille canadienne qui peut les aider dans le processus d'adaptation; et le Programme d'établissement et d'adaptation des immigrants ([PEAI](#)), qui collabore avec les organismes d'aide aux immigrants en vue d'aider les nouveaux arrivants à avoir accès à des services qui répondent à leurs besoins (p. ex., références, orientation, interprétation, conseils sur les tâches quotidiennes).

Il existe également plusieurs initiatives de plus en plus importantes qui stimulent la collaboration entre divers acteurs sociaux en vue d'aider les nouveaux arrivants, comme le Toronto Region Immigrant Employment Council ([TRIEC](#)), qui réunit les groupes communautaires, les entreprises, les administrations publiques et les immigrants en vue de trouver des solutions locales aux problèmes des immigrants de la région de Toronto. Le TRIEC favorise également l'intégration des immigrants qualifiés dans le marché du travail local et collabore avec les gouvernements à l'amélioration des politiques et des programmes relatifs à l'emploi des immigrants qualifiés (TRIEC, 2010).

## **L'interaction formelle-informelle pour répondre aux besoins des nouveaux arrivants**

Parmi les principaux défis que doivent affronter les immigrants à leur arrivée, on trouve l'emploi, le logement, la langue et l'intégration culturelle. Au fil du temps, à mesure qu'ils améliorent leurs compétences linguistiques, se trouvent de meilleurs emplois, viennent à mieux comprendre leur culture d'adoption, acquièrent un sentiment d'identité et se taillent une place dans la vie canadienne, les immigrants participent davantage à la vie sociale et économique du pays. L'accès aux réseaux informels et aux organismes formels et l'interaction entre ceux-ci sont essentiels pour aider les nouveaux arrivants à améliorer le capital financier, humain, matériel et social dont ils ont besoin pour répondre à leurs besoins tout au long de leur processus d'immigration.

Les réseaux sociaux informels offrent aux nouveaux arrivants une voie d'accès aux programmes et services des organismes formels, tandis que ces derniers permettent la formation de réseaux sociaux. Le Programme d'accueil, par exemple, financé par Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) et administré par des organismes d'accueil, aide à établir des liens sociaux entre les Canadiens et les nouveaux arrivants afin de faciliter l'établissement et l'intégration. Les Canadiens nés au pays et les immigrants établis depuis longtemps dirigent les nouveaux

arrivants vers des ressources qui les aident dans leur processus d'intégration tout en favorisant la compréhension interculturelle entre les nouveaux arrivants et leurs hôtes canadiens. Des sites Web comme [LoonLounge](#) (créé par un avocat canadien spécialiste de l'immigration) et [Settlement.org](#) (créé par un conseil d'organismes d'aide aux immigrants et financé par les gouvernements) offrent aux immigrants un guichet Internet unique d'information sur les services d'établissement et permettent aux participants de communiquer entre eux sur des questions d'intérêt commun, favorisant ainsi les liens par le biais des médias sociaux (LoonLounge, 2010; OCASI, 2010b).

Depuis 1999, le Conseil ontarien des organismes de service aux immigrants ([OCASI](#))<sup>7</sup> a développé (et maintient toujours) le site [Settlement.org](#), un outil en ligne qui aide les nouveaux arrivants de l'Ontario à trouver des réponses aux questions relatives à l'établissement. Le site offre une multitude de renseignements locaux sur le logement, la santé, l'emploi, l'éducation, les services communautaires, les services juridiques et les tâches quotidiennes (OCASI, 2010b). Il établit le lien entre les nouveaux arrivants et les organismes d'établissement et dirige un forum de discussion qui sert d'espace virtuel dans lequel les immigrants peuvent trouver des réponses à leurs questions et partager leurs expériences d'établissement (OCASI, 2010c).

[Settlement.org](#) est un service offert par un organisme communautaire formel, mais il intervient également dans l'espace informel en établissant le lien entre les nouveaux arrivants et les autres membres des communautés virtuelles et physiques. Cet outil aide les nouveaux arrivants à relever les principaux défis auxquels ils font face à leur arrivée en offrant un éventail de renseignements sur le logement, la langue et l'emploi et d'autres liens vers des sites Web connexes. Par exemple, les immigrants qui ont de la difficulté à trouver un logement abordable ou de l'information sur la location ou l'achat d'une maison peuvent y trouver des renseignements utiles et partager leurs propres expériences sur le forum de discussion. Il en va de même pour les questions relatives à l'apprentissage de l'anglais comme langue seconde, la recherche d'un emploi, la planification d'une carrière ou la création d'une entreprise. Bien que le forum de discussion soit dirigé pour s'assurer que toutes les questions reçoivent une réponse, les nouveaux arrivants et les autres participants peuvent partager entre eux leurs observations, leurs expériences et leurs idées sur le processus d'établissement, d'adaptation et d'intégration.

En ce sens, [Settlement.org](#) sert de contexte pour l'établissement d'un réseau informel et a certains éléments en commun avec les réseaux décrits ci-dessus. La force structurelle du réseau comprend sa taille potentiellement importante, quoique les liens qu'il facilite puissent être relativement fragiles et épisodiques, plutôt que solides et continus. Les propriétés interactionnelles du réseau reflètent la nature virtuelle de la plateforme, qui permet aux individus de communiquer entre eux assez facilement (faible dispersion) et d'offrir et de recevoir du soutien (réciprocité). Quant aux types de soutien offerts par le réseau lui-même, il semble que le soutien informationnel sous forme de conseils et de suggestions soit prédominant, bien que la valorisation et l'offre de soutien émotionnel et d'un semblant de soutien instrumental (principalement en prenant le temps d'aider les autres à obtenir l'information nécessaire) soient également importants. Ainsi, en ce sens, [Settlement.org](#) est un exemple de service formel administré par un organisme formel du secteur communautaire

---

<sup>7</sup> Le Conseil ontarien des organismes de service aux immigrants (OCASI) est un organisme composé de membres formé en 1978, qui permet à plus de 170 organismes de services aux immigrants en Ontario de s'exprimer collectivement (OCASI, 2010a).

(OCASI) et financé par les gouvernements fédéral et provincial (CIC et le gouvernement de l'Ontario), qui crée un forum pour l'élaboration d'un réseau informel de nouveaux arrivants qui peuvent se soutenir mutuellement en s'adaptant à leur nouvelle vie au Canada.

Bien que Settlement.org offre une multitude de renseignements sur le processus d'établissement, des liens vers les services communautaires et un forum permettant aux nouveaux arrivants d'établir des liens en ligne, on ne peut mésestimer les rapports en personne au sein des communautés physiques<sup>8</sup>. Les organismes formels du secteur communautaire, dont les organismes d'établissement des immigrants, jouent un rôle crucial pour favoriser des liens informels par le biais du bénévolat et d'initiatives de développement communautaire. Traditionnellement, les foyers de voisinage sont les points de rencontre qui relient les nouveaux arrivants aux résidents de la communauté. Comme l'indiquent Yan et Lauer dans leur étude exploratoire (2008), les foyers de voisinage se sont avérés très utiles pour aider les nouveaux arrivants à s'intégrer aux communautés et à établir des liens sociaux interculturels en mettant des gens en contact à l'intérieur de régions géographiques spécifiques. Ces foyers offrent un éventail de programmes et services, notamment une orientation en matière d'information, des conseils sur l'établissement, une formation linguistique et de compétences, et des activités culturelles et sociales visant à aider les nouveaux arrivants dans leur processus de transition vers leur nouvelle vie au Canada. Ces programmes formels sont accompagnés d'efforts en vue de favoriser les réseaux informels. En fait, un des principaux objectifs des foyers de voisinage actuels est de servir de forum pour la formation de relations formelles et informelles qui favorisent un sentiment d'appartenance et l'identité communautaire.

## **Exploration de pistes de recherche sur les politiques**

La dynamique du recours à un éventail de structures de soutien social, tant formelles qu'informelles, à différentes étapes du parcours de vie est importante sur le plan de l'élaboration des politiques. Si le rôle des politiques gouvernementales dans le soutien aux structures formelles est assez évident, le défi réside dans la détermination de leur position par rapport aux réseaux sociaux informels. Les réseaux informels, par exemple, offrent un grand soutien aux particuliers qui n'est pas pris en compte dans le système formel, tandis que les politiques publiques ciblent principalement ce dernier (PRP, 2010). Il faut pousser davantage la recherche sur l'incidence des politiques gouvernementales sur les réseaux sociaux informels et la question de savoir si ces politiques ont l'effet de renforcer (ou d'affaiblir) les capacités des particuliers à travailler au sein de leurs réseaux pour répondre à leurs besoins au cours de leur parcours de vie.

## **Relier les éléments de mesure et les résultats**

Souvent, on mesure les réseaux sociaux selon leurs éléments structurels, comme la taille du réseau, et la distance et la densité des liens, ainsi que certains éléments interactionnels, comme la fréquence de contact (Pahl et Spencer, 2004). En dépit de leur importance pour l'analyse de la structure des réseaux informels, ces caractéristiques risquent d'être moins utiles lorsqu'il s'agit de mesurer les avantages et les résultats de ces réseaux sur le plan social. Par exemple, une personne peut avoir un vaste réseau d'amis, communiquer souvent avec eux et être à proximité, mais quant à savoir si, et à quel point, elle peut compter sur eux en cas de besoin, c'est une autre histoire. Inversement, une personne peut faire partie d'un petit réseau de voisins qui

---

<sup>8</sup> Il est à noter que seules les personnes ayant certaines compétences informatiques et linguistiques (anglais ou français) et qui ont un accès à un ordinateur et à l'Internet peuvent profiter de Settlement.org.

communiquent rarement mais qui, en raison de l'impératif de réciprocité (c.-à-d., l'entraide et la vigilance entre voisins) s'empresseront davantage à offrir différentes formes de soutien au besoin. L'association des diverses sources de soutien social (famille, amis, voisins, communautés en ligne et larges groupes d'intérêt communautaire) aux différentes étapes de la vie de l'individu ajoute également à la complexité de la mesure de l'efficacité des réseaux sociaux (Lubben et Gironde, 2004). Ces difficultés relatives aux éléments de mesure et aux résultats soulèvent plusieurs pistes de recherche.

*Pistes de recherche :*

- Quels sont les liens entre les éléments de mesure des réseaux informels couramment utilisés (taille, densité, relations) et leurs résultats spécifiques (types de soutien offert)?
  - La taille du réseau est-elle vraiment importante?
  - Comment peut-on évaluer la qualité des liens?
  - Dans quelle mesure la qualité du soutien dépend-elle des divers éléments des dimensions structurelle et interactionnelle des réseaux informels?
- Quels sont les liens entre les différentes formes de réseaux informels et les résultats spécifiques?
- Comment différents types de réseau social informel aident-ils à soutenir les individus au cours des différents stades de la vie?

**Le continuum informel-formel**

Les caractéristiques des structures informelles et formelles présentées au tableau 1 font également la lumière sur des pistes potentielles de recherche sur les politiques. Récemment, on a souligné l'importance de la collaboration entre les organismes afin de résoudre certains des problèmes complexes actuels. Cependant, les caractéristiques des structures informelles – notamment leur dynamisme, leur spontanéité, leur orientation populaire, leur structure plate et fluide et leur adaptabilité – semblent mieux adaptées à la prise en main de ces problèmes que celles des organismes formels, quelle que soit leur taille, dont la structure est généralement plus cloisonnée, descendante et hiérarchique. Par conséquent, des organismes de tous les secteurs s'associent afin de bénéficier du dynamisme, de la fluidité et de l'adaptabilité nécessaires pour trouver des solutions qui agissent sur les causes fondamentales de ces problèmes.

Parallèlement, les perceptions du public à l'égard des institutions canadiennes traditionnelles, en particulier des administrations publiques, se dégradent. Avec l'émergence de sites de réseautage social, les Canadiens profitent de plus en plus de nouveaux forums informels pour s'exprimer et passer à l'action. Dans une certaine mesure, les outils en ligne risquent de faire tomber (ou du moins d'y contribuer) les notions traditionnelles des réseaux axés uniquement sur la proximité, de nouvelles technologies étant utilisées pour renforcer davantage les réseaux d'intérêt et de soutien en personne – par exemple, les avantages sociaux pouvant découler des « bonnes actions au hasard » de meet-up.com et autres groupes de soutien social (Meetup, 2010).

*Pistes de recherche :*

- Quelles sont les forces et les faiblesses des réseaux informels par rapport aux organismes formels (et comment évoluent-elles)?
  - Quels enseignements les structures organisationnelles en silo peuvent-elles tirer des réseaux informels sans frontières?

- Pour nos institutions publiques, que signifie l'apparition de structures davantage portées à la collaboration (y compris celles qui estompent les distinctions entre organismes)?
- Quelles sont les formes émergentes de réseaux sociaux informels (surtout en tenant compte de la progression des médias sociaux)?
  - Comment bien mesurer la qualité et les résultats du soutien offert par les réseaux virtuels, surtout compte tenu de leur nature non organisée?
- Comment les réseaux informels évoluent-ils vers des structures formelles?
  - Pour quelles raisons?
  - Quand cela se produit, qu'y gagne-t-on et qu'y perd-on?
  - Comment les nouveaux réseaux sociaux en ligne évolueront-ils (si c'est le cas) vers des organismes formels?

### **L'interaction entre informel et formel**

Le présent article présente quelques exemples d'interaction entre les réseaux informels et les structures formelles, mais la recherche sur cette dynamique demeure éparse. On y trouve plus de questions que de réponses.

#### *Pistes de recherche :*

- En quoi les réseaux informels contribuent-ils à soutenir les travaux et les objectifs des organismes formels?
- En quoi les organismes formels stimulent-ils les réseaux informels (sur le plan des dimensions structurelle, interactionnelle et fonctionnelle)?
  - Quels avantages et incitations peut-on voir dans le soutien offert par les organismes formels au développement des réseaux informels?
- Quel rôle (s'il y en a un) les divers intervenants sociaux doivent-ils jouer dans la promotion des réseaux sociaux? Plus précisément, quel rôle les politiques gouvernementales peuvent-elles jouer pour promouvoir les réseaux informels?
  - Quels sont précisément les leviers de politiques qui aident ces réseaux à émerger ou à gagner en efficacité?
  - Dans quelle mesure les politiques gouvernementales dans d'autres domaines ont-elles pour effet de stimuler ou de réduire par inadvertance la capacité des particuliers à travailler au sein de réseaux informels afin de combler les besoins liés à leur parcours de vie?
- Quelles interventions (des organismes du secteur communautaire, des entreprises ou des administrations publiques) sont les plus susceptibles d'aider les populations vulnérables à développer des structures informelles de soutien à côté des structures formelles?
  - Certaines populations ou certains endroits (p. ex., régions rurales par rapport à centres urbains) sont-ils plus (ou moins) susceptibles d'être témoins d'interventions fructueuses?
- Comment la durabilité des réseaux constitués avec l'aide d'entités formelles se compare-t-elle à celle des réseaux constitués spontanément et de façon organique en fonction du besoin et de l'intérêt?
- Comment les organismes formels, de concert avec les réseaux informels, aident-ils les particuliers à développer leur capital financier, humain, matériel et social?



- Est-il possible de stimuler la dynamique de renforcement mutuel entre les réseaux informels et les organismes formels?

### **Les réseaux des nouveaux arrivants**

L'analyse de réseaux informels parmi les nouveaux arrivants soulève également certaines questions. Les données indiquent que les réseaux, tant intra-groupe qu'inter-groupes, sont importants pour les nouveaux arrivants pendant leur adaptation à leur nouvelle vie au Canada. Les réseaux informels peuvent fournir un soutien émotionnel par le biais d'un capital intra-groupe sur le plan de la camaraderie et de la familiarité et un sentiment de stabilité entre les membres d'une même culture, ainsi que par le biais d'un capital inter-groupes pouvant favoriser la compréhension entre cultures. La question principale est de savoir dans quelle mesure les différentes formes de réseaux sociaux informels se perpétuent – ou aident les gens à sortir – de situations difficiles.

#### *Pistes de recherche :*

- Dans quelle mesure les réseaux et les organismes ethnoculturels comportent-ils des éléments intra-groupe et inter-groupes?
  - Les réseaux informels formés au sein de groupes ethnolinguistiques ou les interactions avec des organismes strictement ethnoculturels (capital strictement intra-groupe) ralentissent-ils l'acquisition linguistique, l'avancement professionnel ou l'intégration sociale des nouveaux arrivants? Dans quelle mesure?
- Dans quelle mesure comparative les réseaux intra-groupe et inter-groupes renforcent-ils ou entravent-ils la compétence linguistique, l'avancement professionnel et l'intégration culturelle?
  - Comment offrent-ils le soutien en matière de conseils, de suggestions et de renseignements expérientiels sur l'emploi et les programmes gouvernementaux et communautaires?
  - En quoi les valeurs et les normes diffèrent-elles entre les réseaux informels intra-groupe et les réseaux sociaux inter-groupes?
- Quel est le rôle des politiques dans le développement du capital intra-groupe et inter-groupes?

La catégorie d'admission au Canada peut également avoir un impact sur les types de réseaux de soutien social dont les immigrants peuvent profiter. Par exemple, les immigrants, jeunes ou vieux, admis dans la catégorie « famille » sont susceptibles de recevoir un meilleur soutien familial que ceux admis dans la catégorie « économique », quoique ces derniers aient relativement plus d'amis à leur arrivée (Xue, 2007). En ce sens, les politiques axées sur la catégorie d'admission semblent avoir un impact sur la composition des réseaux de soutien social parmi les immigrants et sur les « portefeuilles » de capital intra-groupe et inter-groupes. De la recherche plus poussée dans ce domaine pourrait être utile pour déterminer les impacts prévus et imprévus des politiques sur la création de diverses formes de réseaux sociaux informels. En outre, la classe sociale des nouveaux arrivants (riche ou pauvre) peut également faire la lumière sur les divers types de soutien informel auxquels ils peuvent avoir accès.

*Pistes de recherche :*

- Les types de réseaux sociaux qu'établissent les nouveaux arrivants varient-ils par catégorie d'admission (p. ex., famille, économique, réfugié, etc.) et de quelle manière?
- Un nouvel arrivant riche aura-t-il plus facilement accès à des réseaux informels solides qu'un nouvel arrivant pauvre?
  - Quelles sont les similarités et les différences?

Lorsque les nouveaux arrivants arrivent au Canada, les dimensions structurelle, interactionnelle et fonctionnelle de leurs réseaux peuvent varier considérablement de celles de la population née au Canada ou de celles du pays d'origine de leurs membres.

*Pistes de recherche :*

- Quels sont les impacts potentiels du réseau du pays d'origine d'un nouvel arrivant sur l'attraction d'autres immigrants au Canada et l'établissement de liens professionnels entre le Canada et leur pays d'origine (p.ex., avantages des « réseaux chevauchés »)?
- À une époque de migration circulaire, comment les réseaux dans le pays d'origine et le pays de résidence d'une personne contribuent-ils à son bien-être social et économique?
  - Quels sont les impacts des réseaux du pays d'origine sur les contributions potentielles des émigrants de retour à des stades ultérieurs de leur vie?
- Quelles sont les interactions entre les réseaux du pays d'origine et de résidence d'un individu?
- Quelles sont les différences entre les divers types de réseaux ethnoculturels?
  - L'accès aux réseaux diffère-t-il selon le pays d'origine d'un nouvel arrivant?
  - Quels sont les liens entre les différents types de réseaux, le lieu et les résultats économiques et (ou) sociaux de l'intégration?

## **Conclusion**

Selon la description de la théorie de la relativité d'Albert Einstein, l'interaction entre les particules varie en fonction du temps et de l'espace. On pourrait dire la même chose de l'interaction interpersonnelle. Les réseaux informels varient par leur taille, leur nature, leur dynamique et leur fonction et suivent un développement différent selon les personnes qu'ils regroupent, l'étape de la vie à laquelle elles sont et l'endroit où elles vivent. Bien qu'ils soient difficiles à cerner et évaluer, les réseaux informels sont essentiels pour déterminer notre identité propre et notre mode d'interaction avec le monde qui nous entoure – tout comme les particules invisibles sont vitales pour le monde matériel. Notre compréhension des réseaux sociaux, du soutien qu'ils offrent et de leur interaction avec des structures plus faciles à mesurer au sein de la société est importante pour arriver à mieux aider les personnes à faire face aux défis et à profiter des possibilités marquant les transitions dans leur parcours de vie.

## Références

- Alcock, Peter, 1996. *Social Policy in Britain: Themes and Issues*, Londres, MacMillan Press Ltd.
- Answers, 2010. « [Main characteristics of formal and informal organization?](#) », Answers.com: The world's leading Q & A site. Consulté le 22 février 2010.
- Borjas, George J., 1992. « Ethnic Capital and Intergenerational Mobility », *The Quarterly Journal of Economics*, février 1992, p. 123–150.
- Briggs, Xavier De Sousa, 1998. « [Doing Democracy Up Close: Culture, Power, and Communication in Community Building](#) », *Journal of Planning Education and Research*, n° 18, p. 1–13.
- Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), 2010. « [Le Canada et les nouveaux arrivants](#) », site Web du CIC. Consulté le 9 mars 2010.
- Conseil ontarien des organismes de service aux immigrants (OCASI), 2010a. « [About OCASI](#) ». Consulté le 8 mars 2009.
- Conseil ontarien des organismes de service aux immigrants (OCASI), 2010b. « [Settlement.org: Providing information and answers to settle in Ontario, Canada](#) ». Consulté le 8 mars 2009.
- Conseil ontarien des organismes de service aux immigrants (OCASI), 2010c. « [Settlement.org Website](#) ». Consulté le 8 mars 2009.
- Cote, S. et T. Healy, 2001. *Du bien-être des nations : Le rôle du capital humain et social*, Paris, Organisation de coopération et de développement économiques.
- Crow, Graham, 2004. « Social Networks and Social Exclusion: An Overview of the Debate », dans Chris Phillipson, Graham Allan et David Morgan (dir.), *Social Networks and Social Exclusion: Sociological and Policy Perspectives*, Hants, Ashgate Publishing Ltd, p. 7–19.
- Eng, Eugenia et Rebecca Young, 1992. « Lay health advisors as community change agents », *Family & Community Health*, vol. 15, n° 1 (avril), p. 24–40.
- Harper, Rosalyn, 2002. « [The Measurement of Social Capital in the United Kingdom](#) », Office for National Statistics. Consulté le 24 février 2010.
- Houle, René et Grant Schellenberg, 2010. *Évaluation par les immigrants de leur nouvelle vie au Canada*, Direction des études analytiques : documents de recherche, n° de catalogue 11F0019M, n° 322, Ottawa, Statistique Canada.
- Israel, Barbara A., 1985. « Social Networks and Social Support: Implications for Natural Helper and Community Level Interventions », *Health Education and Behaviour*, vol. 12, n° 1 (printemps), p. 65–80.

Kunz, Jean Lock, 2005a. « Applying a Life-course Lens to Immigrant Integration », Canadian Issues, printemps 2005.

Kunz, Jean Lock, 2005b. « Orienting Newcomers to Canadian Society: Social Capital and Settlement », Social Capital in Action: Thematic Policy Studies, Ottawa, Projet de recherche sur les politiques.

LoonLounge, 2010. « [LoonLounge: Building Canada Together](#) ». Consulté le 12 mars 2009.

Lubben, James et Melanie Gironde, 2004. « Measuring Social Networks and Assessing their Benefits », dans Chris Phillipson, Graham Allan et David Morgan (dir.), Social Networks and Social Exclusion: Sociological and Policy Perspectives, Hants, Ashgate Publishing Ltd, p. 20–34.

Marshall, Gordon, 1998. [A Dictionary of Sociology](#), Oxford, Oxford University Press.

Meetup, 2010. « Random Acts of Kindness », Meetup.com. Consulté le 8 février 2010.

Pahl, Ray et Liz Spencer, 2004. « Capturing Personal Communities », dans Chris Phillipson, Graham Allan et David Morgan (dir.), Social Networks and Social Exclusion: Sociological and Policy Perspectives, Hants, Ashgate Publishing Ltd, p. 72–96.

Phillipson, Chris, Graham Allan et David Morgan, 2004. « Introduction », dans Chris Phillipson, Graham Allan et David Morgan (dir.), Social Networks and Social Exclusion: Sociological and Policy Perspectives, Hants, Ashgate Publishing Ltd, p. 1–6.

Projet de recherche sur les politiques (PRP), 2005. « Le capital social comme instrument de politique publique », rapport de projet.

Projet de recherche sur les politiques (PRP), 2010. « Dialogue sur l'innovation sociale. Résumé de la table ronde internationale sur l'innovation sociale (18 mars 2010) », rapport de table ronde.

Putnam, Robert, 2000. Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community, New York, Simon and Schuster.

Qadeer, Mohammad et Sandeep Kumar, 2005. « [Toronto's Ethnic Enclaves: Sites of Segregation or Communities of Choice?](#) », exposé du Centre Metropolis de l'Ontario, mai 2005.

Rice, James J., Debbie Sheehan, Suzanne Brown et Marney Cuff, 2001. « Capturing Community Capacity: The Role of Informal and Formal Networks in Supporting Families with Young Children », dans Kathy L. Brock et Keith G. Banting (dir.), The Non-profit Sector and Government in a New Century, Montreal & Kingston, McGill-Queen's University Press, p. 101–145.

Shirky, Clay, 2005. « [Institutions vs. Collaboration](#) », TED Conferences, LLC. Consulté le 18 janvier 2010.

Statistique Canada, 2008. « [Diversité ethnique et immigration](#) », Annuaire du Canada 2008, catalogue n° 11-402-X, p. 159–168, Ottawa, Statistique Canada.

Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC), 2010. « [TRIEC – About Us](#) ». Consulté le 9 mars 2010.

Wikipédia, 2009. « [Informal organization](#) », Wikipedia: The Free Encyclopedia. Consulté le 15 février 2010.

Xue, Li, 2007. « [Social Capital and Employment Entry of Recent Immigrants to Canada: Evidence from the Longitudinal Survey of Immigrants to Canada Wave 1 and Wave 2 – Preliminary Findings](#) », 9<sup>ème</sup> Conférence nationale Metropolis, Toronto, mars 2007. Consulté le 15 février 2010.

Yan, Miu Chung et Sean Lauer, 2008. « Social Capital and Ethno-Cultural Diverse Immigrants: A Canadian Study on Settlement House and Social Integration », *Journal of Ethnic and Cultural Diversity in Social Work*, vol. 17, n° 3, p. 229–249.